



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: تسهيل الوصول للخدمات وإرشاد متلقي الخدمة والزائرين والمراجعين لأماكن تقديم الخدمة.	رمز السياسة:
عدد الصفحات: 4 صفحات	الطبعة: الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: جميع الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية		
الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات/ م. ق داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ١ / ٢
التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية. إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات / د. حسنة الداع إدارة الرعاية الصحية الأولية / د. رسله لعتابك مديرية التمريض/ م. ق ندى حنبلي إدارة مستشفيات البشير/ م. ق محمد التعمري مستشفى الزرقاء الحكومي/ م. ق اكرام عبد الله مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح مديرية صحة محافظة العاصمة / د. رائدة صوالحة مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ محمد جميل المناصرة	التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع:	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ١ / ٤
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة:
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد:

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

١٤ شباط ٢٠٢٤

تم اعتماد

Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY

وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: تسهيل الوصول للخدمات وإرشاد متلقي الخدمة والزائرين والمراجعين لأماكن تقديم الخدمة.	رمز السياسة: MOH POL D AC 01
عدد الصفحات: 4 صفحات	الطبعة: الأولى

موضوع السياسة:

إرشاد متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين لأماكن تقديم الخدمات الرئيسية بحالة حاجتهم إلى ذلك مثل (أماكن وقوف السيارات، أماكن توفر المرافق المختلفة، أماكن الخدمات الرئيسية مثل الاستقبال، المختبر، الأشعة وغيرها).

الفئات المستهدفة:

كافة الموظفين العاملين في المنشأة الصحية بمختلف مسمياتهم ومتلقي الخدمة وعائلاتهم والمراجعين والزائرين.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. ضمان تطبيق معايير السلامة العامة لمتلقي الخدمة والمراجعين والزائرين بتسهيل الوصول للخدمات بالوقت المناسب.
2. تنظيم عملية تقديم الخدمات ووضع الإرشادات والإجراءات والاستراتيجيات التي تسمح بتقديم خدمة مميزة وبأسهل الطرق وإزالة العوائق التي تعترض تقديم الخدمات لمتلقي الخدمة والمراجعين والزائرين.
3. مساعدة فئات المستفيدين الذين بحاجة إلى خدمات خاصة بالحصول عليها بطرق سهلة ومرنة.
4. تسهيل حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمة المطلوبة.
5. إشراك المجتمع المحلي في اتخاذ القرارات التي تقلل من عوائق الوصول للخدمات.

التعريفات:

الوصول للخدمة: إمكانية حصول متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين على الخدمات المطلوبة عند الحاجة إليها وفي الوقت المناسب.

عوائق الوصول إلى الخدمة: عراقيل تحد من تقديم الخدمات الطبية والوصول إليها وتشمل الحواجز الجغرافية أو النقل والمواصلات أو الإغلاقات أو اختلافات اللغة أو الوضع المادي أو الإعاقات أو الإحالات المطلوبة أو القضايا المتعلقة بنوع الجنس مثل توفر مقدمي الرعاية من الإناث والذكور وغيرها.

المسؤوليات:

أولاً إدارة المنشأة الصحية:

1. التنسيق مع مشرف السلامة العامة على تحديد مداخل المنشأة الصحية ووضع اللافتات الداخلية كوسيلة لإرشاد متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين إلى مواقع تقديم جميع الخدمات.
2. تحديد آليات مناسبة لتقديم الإرشادات لمتلقي الخدمة والمراجعين والزائرين وحسب طبيعتهم.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: تسهيل الوصول للخدمات وإرشاد متلقي الخدمة والزائرين والمراجعين لأماكن تقديم الخدمة.
MOH	POL	D	AC	01	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 4 صفحات

3. وضع خطط عمل للتخلص من أو تقليص العوائق إلى الحد الأدنى مثل:

- 3.1 وضع قائمة بالخدمات الأساسية المقدمة في كافة مرافق المنشأة الصحية.
- 3.2 وضع قائمة بالعوائق المحددة (مثل: العوائق الجغرافية والبيئية والهيكلية... وغيرها).
- 3.3 عمل الترتيبات والاتصالات اللازمة مع الجهات المعنية لتخطي العوائق المحددة.
- 3.4 تحديد آليات بديلة لتقديم الخدمات (مثل: توصيل الأدوية للمنازل (إن وجد)، تقديم المشورة الصحية عن بعد، الخط الساخن (إن وجد)، مجموعات التثقيف عبر المنصات الإلكترونية، ... وغيرها).
- 3.5 استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ولوحة إعلانات في المنشأة الصحية لإعلام متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين بآليات تقديم الخدمات البديلة وكيفية الاستفادة منها.

ثانيًا لجنة الحوكمة والقيادة: بالتعاون مع لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين ولجنة صحة المجتمع تقوم بالعمل على تحديد العوائق التي تعترض وصول متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين إلى الخدمات بطريقة تعاونية وتقديم المقترحات لتقليصها.

ثالثًا الموظفين العاملين بالمنشأة الصحية: إرشاد متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين بحالة حاجتهم إلى ذلك.

الأدوات:

اللافتات الداخلية والخارجية.

الإجراءات:

1. تقوم إدارة المنشأة الصحية بالعمل على تطبيق الإجراءات التي تدعم الوصول السهل إلى الخدمات والتي تشمل:

- 1.1 تأمين لافتات خارجية بشكل واضحة ومرئية تدل على موقع واسم المنشأة الصحية.
- 1.2 تأمين لافتات داخلية واضحة ومرئية تحتوي على المعلومات المتعلقة بخدمات المنشأة الصحية وأوقات وأماكن تقديمها وترشد متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين إلى الخدمات البديلة وكيفية الوصول إليها.
- 1.3 الإعلان عن خدمات المنشأة الصحية وأوقات تقديمها من خلال الصفحات الإلكترونية الخاصة بالمنشأة وأماكن الخدمة البديلة وكيفية الوصول إليها.
- 1.4 متابعة الاتصال بالمجتمع المحلي لتقصي العوائق التي قد لا تكون ظاهرة لقادة المنشأة الصحية ووضع الخطط التنفيذية أو الإجراءات التحسينية لإزالتها.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: تسهيل الوصول للخدمات وإرشاد متلقي الخدمة والزائرين والمراجعين لأماكن تقديم الخدمة.	رمز السياسة: MOH POL D AC 01
عدد الصفحات: 4 صفحات	الطبعة: الأولى

- 1.5 تطبيق الإجراءات التي تدعم إزالة العوائق وإيصال متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين إلى الخدمة المطلوبة من خلال إجراءات نظام التحويل ونظام المواعيد وغيرها.
- 1.6 مراجعة المعلومات التي يحصل عليها قادة المنشأة الصحية حول الإجراءات السابقة ودراساتها واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها ومتابعتها وتعميمها، وتوثيق ذلك في محاضر اجتماعات خاصة بتلك اللجان.
2. تقوم اللجان المعنية (لجنة الحوكمة والقيادة ولجنة تحسين الجودة ولجنة صحة المجتمع) بما يلي:
- 2.1 تحديد العوائق التي تعترض الوصول إلى الخدمة ووضع الإجراءات والاستراتيجيات التصحيحية المناسبة والتي تضمن الوصول إليها.
- 2.2 اتخاذ الإجراءات التحسينية المناسبة للتخلص أو تقليل العوائق والتخطيط لتنفيذ تلك الإجراءات.
- 2.3 متابعة مخاطبة الجهات الرسمية من أجل إزالة العوائق التي تحول دون الوصول لتلقي الخدمات في المنشأة الصحية حيث ما وجدت ومهما كان نوع تلك العوائق.
- 2.4 تدريب الكادر المعني على إجراءات واستراتيجيات إزالة العوائق وخصوصاً تلك التي تتعلق بإجراءات داخلية والتعامل مع متلقي الخدمة والمراجعين والزائرين.

النماذج / المرفقات:

الخطة التحسينية للتخلص من العوائق.

مؤشرات الاداء:

لا يوجد

المراجع:

1. معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
2. معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.